



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

25-09-2019

Matin

Woensdag

25-09-2019

Voormiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttres originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Débat d'actualité sur la faillite de Thomas Cook et questions jointes de 1

- Anneleen Van Bossuyt à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000567C) 1

- Leen Dierick à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook Group plc et ses conséquences pour les voyageurs" (55000571C) 1

- Melissa Depraetere à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook Belgique" (55000580C) 1

- Gilles Vanden Burre à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les difficultés financières de Thomas Cook" (55000586C) 1

- Reccino Van Lommel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook" (55000590C) 1

- Maria Vindevoghel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et les mesures de protection des voyageurs" (55000594C) 1

- Marc Goblet à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000603C) 1

- Patrick Prévot à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000604C) 1

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Melissa Depraetere, Gilles Vanden Burre, Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Florence Reuter, Kathleen Verhelst, Tinne Van der Straeten, Roberto D'Amico, Wouter Beke**, ministre de l'Emploi - Economie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

INHOUD

Actualiteitsdebat over het faillissement van Thomas Cook en toegevoegde vragen van 1

- Anneleen Van Bossuyt aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000567C) 1

- Leen Dierick aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook Group plc en de gevolgen voor de reizigers" (55000571C) 1

- Melissa Depraetere aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook België" (55000580C) 1

- Gilles Vanden Burre aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "De financiële moeilijkheden van Thomas Cook" (55000586C) 1

- Reccino Van Lommel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook" (55000590C) 1

- Maria Vindevoghel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de maatregelen ter bescherming van de reizigers" (55000594C) 1

- Marc Goblet aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000603C) 1

- Patrick Prévot aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000604C) 1

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Melissa Depraetere, Gilles Vanden Burre, Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Florence Reuter, Kathleen Verhelst, Tinne Van der Straeten, Roberto D'Amico, Wouter Beke**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMERIQUE

du

MERCREDI 25 SEPTEMBRE 2019

Matin

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 25 SEPTEMBER 2019

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 10 h 23 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.23 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

01 Débat d'actualité sur la faillite de Thomas Cook et questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000567C)
- Leen Dierick à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook Group plc et ses conséquences pour les voyageurs" (55000571C)
- Melissa Depraetere à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook Belgique" (55000580C)
- Gilles Vanden Burre à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les difficultés financières de Thomas Cook" (55000586C)
- Reccino Van Lommel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook" (55000590C)
- Maria Vindevoghel à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et les mesures de protection des voyageurs" (55000594C)
- Marc Goblet à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000603C)
- Patrick Prévot à Wouter Beke (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Thomas Cook" (55000604C)

Le **président**: Plusieurs collègues souhaitent interroger le ministre sur l'état actuel de ce dossier. Les questions seront posées dans l'ordre de leur

01 Actualiteitsdebat over het faillissement van Thomas Cook en toegevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000567C)
- Leen Dierick aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook Group plc en de gevolgen voor de reizigers" (55000571C)
- Melissa Depraetere aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook België" (55000580C)
- Gilles Vanden Burre aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "De financiële moeilijkheden van Thomas Cook" (55000586C)
- Reccino Van Lommel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook" (55000590C)
- Maria Vindevoghel aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de maatregelen ter bescherming van de reizigers" (55000594C)
- Marc Goblet aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000603C)
- Patrick Prévot aan Wouter Beke (Werk, Economie en Consumenten) over "Thomas Cook" (55000604C)

De **voorzitter**: Een aantal collega's wil de minister vragen stellen over de stand van zaken in dit dossier. Die worden gesteld in volgorde van

introduction. Les autres membres pourront ensuite également demander la parole dans le cadre de ce débat d'actualité.

01.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dans un courriel, nous avons suggéré d'élargir ce débat consacré aux incertitudes auxquelles sont confrontées les voyageurs à celles qui planent sur l'avenir des plus de 600 personnes employées par Thomas Cook.

Le président: Le ministre est disposé à évoquer les différents aspects du dossier – y compris le volet social – sur lesquels il sera interrogé. Des questions plus pointues pourront, en outre, être posées lors de notre prochaine séance plénière. Notre commission se penchera, dans un premier temps, sur les aspects économiques du dossier et sur ceux liés à la protection des consommateurs. D'autres éléments pourront aussi être traités en commission des Affaires sociales.

01.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'annonce de la faillite du voyageur britannique Thomas Cook est tombée hier. La Belgique n'est pas encore concernée. Le pilier continental du tour-opérateur – principalement connu en Belgique sous le nom de Neckermann – affirme qu'il n'a pas encore cessé ses activités mais qu'il n'acceptera toutefois plus de nouveaux clients. Le Fonds de Garantie Voyages qui assure, d'un point de vue légal, un tour-opérateur contre les conséquences d'une faillite, a cependant déjà constaté la faillite de Thomas Cook. Le pendant néerlandais du FGV a déjà agi dans le même sens. De nombreuses incertitudes subsistent cependant, tant pour le personnel que pour les voyageurs livrés à leur sort ou pour ceux qui doivent encore partir. Il est impératif de fournir à ces différentes personnes des informations claires et fiables.

Combien de voyageurs risquent-ils d'être les dupes d'une éventuelle faillite de la branche belge de Thomas Cook? À quelle date le ministre a-t-il eu vent pour la première fois d'une possible faillite de l'entreprise ou de graves difficultés? Le SPF Économie a-t-il alors pris les dispositions nécessaires pour fournir des informations suffisantes aux voyageurs en cas de faillite?

Le Fonds de Garantie Voyages est-il préparé à une faillite de Thomas Cook et dispose-t-il de suffisamment de moyens pour venir en aide à tous les voyageurs dupés? Comment les voyageurs qui sont passés par le pilier britannique de l'entreprise seront-ils aidés? Comment les voyageurs qui sont en voyage sans accompagnateur sont-ils informés?

indiening. Daarna kunnen ook andere leden het woord vragen in het kader van dit actualiteitsdebat.

01.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij hebben per e-mail het voorstel geformuleerd om dit debat over de onzekerheid bij de consumenten open te trekken naar de onzekerheid voor de meer dan 600 werknemers bij Thomas Cook.

De voorzitter: De minister is bereid om te antwoorden op alle aspecten – ook de sociale – die hier aan bod zullen komen. Ook de volgende plenaire vergadering biedt nog de gelegenheid voor specifieke vragen. In eerste instantie buigen we ons in deze commissie over economische aspecten en de consumentenbescherming. En er is daarnaast ook nog de commissie Sociale Zaken.

01.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Gisteren raakte bekend dat de Britse touroperator Thomas Cook de boeken neerlegt. In België is dat alsnog niet het geval. De continentale poot – bij ons vooral bekend onder de naam Neckermann – stelt dat het zijn activiteiten nog niet heeft stopgezet, maar wel geen nieuwe klanten meer zal aannemen. Het Garantiefonds Reizen, dat een reisoperator wettelijk verzekert tegen de gevolgen van een faillissement, heeft wel al het faillissement van Thomas Cook vastgesteld. Hetzelfde gebeurde in Nederland door de tegenhanger van ons fonds. Er is echter nog heel veel onduidelijkheid, zowel voor het personeel als voor de gestrande reizigers als voor wie nog moet vertrekken. Iedereen heeft nu nood aan duidelijke en betrouwbare informatie.

Hoeveel reizigers dreigen er de dupe te worden van een mogelijk faillissement van de Belgische tak van Thomas Cook? Wanneer hoorde de minister voor het eerst van een mogelijk faillissement van of van ernstige moeilijkheden bij Thomas Cook? Heeft de FOD Economie bij die gelegenheid actie ondernomen om de reizigers voldoende informatie te bezorgen in het geval van een faillissement?

Is het Garantiefonds Reizen voorbereid op een faillissement van Thomas Cook en heeft het voldoende middelen om alle gedupeerden te helpen? Hoe worden reizigers geholpen die gebruikmaakten van de Britse poot van het bedrijf? Hoe worden reizigers die op reis zijn zonder reisbegeleider geïnformeerd?

01.03 Leen Dierick (CD&V): La faillite de Thomas Cook suscite bon nombre de récits poignants. La colère est unanime en raison de la communication imprécise et l'on redoute également une situation d'insécurité pour les collaborateurs, qui méritent tout notre respect parce qu'ils continuent à s'engager de manière constructive.

La situation change en permanence mais, hier soir, il est apparu que deux sociétés cesseront leurs activités dans notre pays et qu'une troisième société, Thomas Cook Retail Belgium, demande une protection contre ses créanciers sur la base de la loi sur la continuité des entreprises (LCE). Les voyageurs à l'étranger éprouvent de réelles difficultés à suivre la situation.

Combien de Belges se trouvent-ils encore à l'étranger et quand et comment seront-ils rapatriés?

Il a été décidé que le Fonds gèrera en priorité le rapatriement des voyageurs bloqués à l'étranger avant de se concentrer sur la question des indemnités. Le ministre pourrait-il confirmer que le Fonds dispose de ressources financières suffisantes pour y faire face? Ses moyens en personnel sont-ils suffisants pour mener à bien cette gigantesque tâche?

Les nombreux collaborateurs de Thomas Cook attendent la suite des événements dans l'angoisse. Le ministre estime-t-il qu'il sera possible de trouver un repreneur? Cette faillite aura-t-elle des conséquences négatives pour les autres acteurs du secteur des voyages et que faire pour les éviter?

Peu de consommateurs savent que s'ils réservent un voyage sans passer par une agence, ils n'ont pas droit à une intervention du Fonds. Il me semble opportun d'organiser une action de sensibilisation sur ce point.

01.04 Melissa Depraetere (sp.a): La faillite inopinée de Thomas Cook provoque le chaos. Les voyageurs bloqués sont très inquiets. Lorsqu'ils se retrouvent pris en otage dans le hall d'un hôtel, le message du ministre les invitant à ne pas payer de frais supplémentaires ne leur est pas d'une grande utilité. Le Fonds de Garantie Voyages ne couvre que les frais afférents au voyage.

L'indemnisation pourra-t-elle être étendue à ces surcoûts? Le Fonds a-t-il, comme cela s'est fait aux Pays-Bas, contacté les hôtels où séjournent des touristes Belges pour les assurer du paiement de l'hébergement et réduire ainsi les pressions exercées sur les voyageurs? La Belgique a-t-elle,

01.03 Leen Dierick (CD&V): Het faillissement van Thomas Cook leidt tot heel wat schrijnende verhalen. Iedereen is boos wegens de onduidelijke communicatie en bang over de onzekerheid voor de medewerkers, die alle respect verdienen omdat ze zich constructief blijven inzetten.

De situatie verandert de hele tijd, maar gisteravond bleek dat twee vennootschappen in ons land worden stopgezet en dat de derde vennootschap, Thomas Cook Retail Belgium, bescherming tegen haar schuldeisers aanvraagt op basis van de WCO, de wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen. Voor de reizigers in het buitenland is het erg moeilijk om de situatie te volgen.

Hoeveel Belgen bevinden zich nog in het buitenland en wanneer en hoe kunnen zij gerepatriëerd worden?

Er werd beslist dat het fonds voorrang zou geven aan het repatriëren van de reizigers uit het buitenland en daarna zou focussen op de schadevergoeding. Kan de minister bevestigen dat het fonds daartoe over voldoende middelen beschikt? Beschikt het ook over voldoende mankracht om deze enorme opdracht in goede banen te leiden?

Voor de vele medewerkers van Thomas Cook is het bang afwachten. Is er volgens de minister een kans dat er een overnemer wordt gevonden? Zal dit faillissement een negatieve impact hebben op andere spelers binnen de reissector en hoe kunnen we dat vermijden?

Vaak beseft men niet dat wie zonder reisbureau boekt, geen recht heeft op een interventie van het fonds. Een sensibiliseringsactie daarover lijkt me op haar plaats.

01.04 Melissa Depraetere (sp.a): Het onverwachte faillissement van Thomas Cook leidt tot chaos. De onzekerheid bij de gestrande reizigers is groot. Wanneer die gegijzeld worden in een hotellobby, hebben ze geen boodschap aan de vraag van de minister om geen extra kosten te betalen. Het Garantiefonds Reizen dekt enkel de kosten van de reis.

Kan de vergoeding worden uitgebreid tot die extra kosten? Heeft het fonds, net als in Nederland, de accommodaties waar Belgen verblijven, gecontacteerd om de betaling te verzekeren en zo de druk op de reizigers te verlagen? Is er, ook net als in Nederland, een telefoonnummer waar de

comme les Pays-bas, ouvert un numéro de téléphone spécial pour les voyageurs en mal d'informations?

Le Fonds de Garantie Voyages est-il prêt à affronter l'énorme mission qui l'attend? Les voyageurs seront-ils rapidement indemnisés?

La politique de l'entreprise concernée soulève par ailleurs d'énormes questions, compte tenu, qui plus est, des salaires astronomiques empochés ces dernières années par ses dirigeants. Dans ce contexte, les excuses présentées aux voyageurs semblent particulièrement futiles.

Il s'indiquerait de définir des règles pour que les hôteliers reçoivent les paiements à l'arrivée des voyageurs et non a posteriori. Le consommateur serait ainsi mieux protégé.

Il est heureux que le personnel reçoive son salaire, mais qu'en sera-t-il par la suite? L'incertitude demeure importante.

01.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): La faillite de Thomas Cook au Royaume-Uni engendre une situation complexe pour les 13 000 clients belges et pour le personnel belge. On a déjà licencié 75 personnes et les autres demeurent dans l'incertitude. Ecolo s'en préoccupe.

Le Fonds de garantie peut intervenir pour les touristes en voyage. Ses responsables estiment suffisant son financement annuel de 2,2 milliards d'euros. Confirmez-vous ces chiffres et le fait que chaque personne à l'étranger sera remboursée des fonds avancés?

Ce matin, Test-Achats dénonçait des pratiques malhonnêtes prenant en otage les touristes à l'étranger auxquels on réclame des montants indus. Que faire pour ces personnes? Certains recommandent d'aller dans les représentations diplomatiques belges. Le conseillez-vous?

Allez-vous renforcer l'équipe de sept employés du Fonds de garantie, vu la dizaine de milliers de dossiers à gérer?

Dans ce contexte, trois entités belges ont fait faillite. Quels accompagnements prévoyez-vous?

Qu'est-il ressorti de votre rencontre avec le

mensen terechtkunnen met al hun vragen?

Is het Garantiefonds Reizen voorbereid op die enorme opdracht? Zullen de reizigers snel kunnen worden vergoed?

Verder rijzen er grote vragen bij het beleid van het bedrijf, zeker in het licht van de torenhoge lonen die de top de voorbije jaren heeft opgestreken. De excuses aan de reizigers klinken dan wel erg hol.

Er zou werk moeten worden gemaakt van regels waarbij de hoteliers bij de aankomst van de reizigers worden vergoed en niet achteraf. Zo zou de consument beter beschermd zijn.

Het is een goede zaak dat de lonen van het personeel worden uitbetaald, maar wat staat er nu verder te gebeuren? De onzekerheid blijft groot.

01.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Het faillissement van Thomas Cook in het Verenigd Koninkrijk brengt de 13.000 Belgische klanten en het Belgische personeel in nauwe schoentjes. Er werden reeds 75 mensen ontslagen en de toekomst van de andere werknemers blijft onzeker. Bij Ecolo zijn wij daar bezorgd over.

Het Garantiefonds kan tussenkomen voor de gestrande reizigers. De directie van dat fonds is van mening dat de jaarlijkse financiering van 2,2 miljard euro toereikend is. Bevestigt u deze cijfers en het feit dat iedereen die in het buitenland vastzit de voorgeschoten geldsommen terugbetaald krijgt?

Vanochtend heeft Test-Aankoop gewaagd van oneerlijke praktijken; de hotelhouders zouden de buitenlandse toeristen in de tang nemen en onverschuldigde bedragen eisen. Wat kan men voor deze mensen doen? Sommigen raden aan om naar de Belgische diplomatieke vertegenwoordigingen te gaan. Is dat een stap die u adviseert?

Zult u het team van de zeven huidige medewerkers van het Garantiefonds versterken, gezien de tienduizenden dossiers die behandeld moeten worden?

In deze context zijn er drie Belgische entiteiten failliet gegaan. In welke begeleiding zult u voorzien?

Welke toekomstperspectieven hebben er zich

personnel lundi, quant à leur avenir?

afgetekend voor het personeel tijdens de vergadering die u maandag met hen gehad hebt?

Pour les 500 travailleurs en attente d'une décision de réorganisation judiciaire, quelles sont les pistes envisagées? Parle-t-on d'une reprise, d'une reconversion?

Welke oplossingen worden er overwogen voor de 500 werknemers die wachten op een beslissing over de gerechtelijke reorganisatie? Is er sprake van een overname of reconversie?

01.06 Reccino Van Lommel (VB): Lorsque la société mère britannique de Thomas Cook a introduit la demande de faillite, la filiale belge a affirmé dans un premier temps que les activités se poursuivraient dans notre pays sans trop de difficultés. Voilà un échantillon de la communication mensongère de Thomas Cook à l'égard des voyageurs et des travailleurs de l'entreprise. Il est en effet apparu que des arriérés de paiement existent en Belgique aussi et que la branche belge est également au bord de la faillite.

01.06 Reccino Van Lommel (VB): Toen de Britse moedermaatschappij van Thomas Cook het faillissement aanvraag, stelde de Belgische tak in eerste instantie dat in ons land alles verder zou lopen zonder al te veel problemen. Dit is een staaltje van leugenachtige communicatie ten aanzien van reizigers én werknemers van Thomas Cook België. Er is immers gebleken dat er ook hier achterstallige betalingen zijn en het bedrijf ook bij ons op de rand van het faillissement verkeert.

Le ministre est passablement impuissant face à une faillite. Les responsables politiques doivent s'inquiéter du sort des voyageurs concernés et de celui des travailleurs qui risquent de perdre leur emploi.

Op zich kan de minister weinig doen aan een faillissement. De bezorgdheid van de politici moet uitgaan naar de getroffen reizigers en de werknemers die hun job dreigen te verliezen.

Thomas Cook a demandé la protection contre ses créanciers en vertu de la loi relative à la continuité des entreprises (LCE). Le ministre a rencontré les dirigeants de l'entreprise.

Thomas Cook heeft via de wet op de continuïteit van de onderneming (WCO) bescherming gevraagd tegen zijn schuldeisers. De minister heeft een onderhoud gehad met de top van Thomas Cook.

Quelles sont les garanties offertes aux voyageurs en cas de poursuite des activités dans le cadre de la LCE? En Belgique, le secteur des voyages est actuellement dominé par quelques grands opérateurs. En l'absence d'un rétablissement de la situation, quel est, selon le ministre, l'avenir du secteur?

Wat zijn de garanties ten aanzien van de reizigers als de activiteiten in het kader van de WCO zouden worden voortgezet? Momenteel kent de reissector in ons land slechts een paar belangrijke spelers. Hoe ziet de minister de situatie voor de reissector als er geen doorstart komt?

Comment le gouvernement a-t-il informé les voyageurs touchés par la faillite de la couverture offerte par le Fonds de Garantie Voyages? Pour l'heure, les voyageurs ont un impérieux besoin d'informations claires.

Hoe heeft de regering met de getroffen reizigers gecommuniceerd over het Garantiefonds Reizen? Die hebben nu absoluut nood aan duidelijkheid.

Qu'advient-il des voyageurs belges qui ont réservé leurs vacances par le biais de bureaux néerlandais ou britanniques de Thomas Cook ou de Neckermann? Les coûts de leur voyage seront-ils également pris en charge par notre Fonds de Garantie Voyages?

Wat gebeurt er met Belgische reizigers die hun vakantie boekten via Thomas Cook of Neckermann in Nederland of in Groot-Brittannië? Worden hun reiskosten dan ook gedekt door ons Garantiefonds Reizen?

Concrètement, quelle procédure les voyageurs doivent-ils suivre? Dans quel délai seront-ils indemnisés? Qu'en sera-t-il de la communication du gouvernement à ce sujet?

Welke procedure moeten de reizigers concreet volgen? Hoe lang laat een uitbetaling op zich wachten? Hoe zal de regering hierover communiceren?

Il est grotesque de constater que le voyageur n'a

Het is potsierlijk dat aan de top van Thomas Cook

pas été en mesure de satisfaire à ses obligations alors même que la direction de Thomas Cook a touché des dizaines de millions d'euros au cours des dernières années.

01.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Quelles mesures le gouvernement va-t-il prendre pour assurer l'avenir du personnel de Thomas Cook? Qu'advient-il de toutes les personnes qui travaillent pour Thomas Cook à l'étranger et dont le contrat relève du droit suisse?

Cette faillite produit un effet domino sur l'ensemble du secteur des voyages. Ainsi, une grande partie des vols de Thomas Cook sont opérés par Brussels Airlines. Quelles en seront les conséquences pour le personnel de Brussels Airlines et pour toutes les personnes travaillant à l'aéroport?

Thomas Cook a-t-il un jour bénéficié d'aides publiques en Belgique?

01.08 Patrick Prévot (PS): Nous savons que 75 emplois sont perdus et que plus de 500 travailleurs demeurent dans l'incertitude. Les syndicats sont très pessimistes.

Pouvez-vous faire le point? Que met le gouvernement en œuvre? Qu'est-il envisagé pour les 75 travailleurs licenciés? Des cellules de reconversion sont-elles prévues? Les autres 500 travailleurs seront payés en septembre mais qu'en sera-t-il ensuite? Quelles sont les chances de la troisième branche d'activités d'aboutir?

Les consommateurs ont été partiellement rassurés grâce aux réactions rapides de Test-Achats et du Fonds de garantie mais la situation n'est pas sereine. Brussels Airlines a annulé hier deux vols.

Pouvez-vous faire le point sur la situation des voyageurs? Quelle information claire pouvez-vous leur délivrer? Quelles sont les conditions d'intervention du Fonds de garantie? Dispose-t-il de suffisamment de moyens en vue de rapatrier et d'indemniser les intéressés?

L'affaire Thomas Cook serait liée à une conjoncture multifactorielle. L'avenir de cette société s'est joué en un week-end. Quel est votre analyse de l'influence de la spéculation financière dans cette faillite?

01.09 Florence Reuter (MR): On s'attendait à un bilan social très lourd pour Thomas Cook Belgique: pour l'instant, il y aurait 75 licenciements sur

de afgelopen jaren tientallen miljoenen euro werden uitgekeerd, maar dat de touroperator niet aan zijn verplichtingen heeft kunnen voldaan.

01.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Welke maatregelen zal de regering nemen om de toekomst van het personeel bij Thomas Cook te verzekeren? Wat zal men doen met al wie voor Thomas Cook in het buitenland werkt? Die hebben namelijk een Zwitsers contract.

Dit faillissement heeft een domino-effect voor de hele reissector. Zo verzekert Brussels Airlines een groot deel van de vluchten van Thomas Cook. Wat zullen de gevolgen zijn voor het personeel van Brussels Airlines en voor al wie op de luchthaven werkt?

Heeft Thomas Cook hier ooit staatssteun ontvangen?

01.08 Patrick Prévot (PS): We weten dat er 75 banen zullen verdwijnen en dat meer dan 500 werknemers in het ongewisse verkeren. De vakbonden zien het erg somber in.

Kunt u de huidige stand van zaken opmaken? Wat onderneemt de regering? Wat zal er gedaan worden voor de 75 werknemers die op straat komen te staan? Zullen er reconversiecellen opgericht worden? De overige 500 werknemers zullen in september uitbetaald worden, maar wat dan? Hoe groot is de kans dat de derde activiteitenbranche een doorstart zal kunnen maken?

De consumenten werden deels gerustgesteld door de snelle reacties van Test-Aankoop en het Garantiefonds, maar de situatie is onrustig. Brussels Airlines heeft gisteren twee vluchten gecancelled.

Kunt u een update geven over de situatie van de reizigers? Kunt u ze duidelijke informatie verstrekken? Onder welke voorwaarden kan het Garantiefonds optreden? Beschikt het over voldoende middelen om de betrokkenen te repatriëren en schadeloos te stellen?

Bij de ondergang van Thomas Cook zouden er veel factoren een rol gespeeld hebben. In één weekend is het doek over de toekomst van dat bedrijf gevallen. In welke mate heeft volgens u financiële speculatie bij dit faillissement gespeeld?

01.09 Florence Reuter (MR): We hadden een sociaal bloedbad verwacht bij Thomas Cook België: momenteel zouden 75 van de 600 werknemers

600 travailleurs, mais l'incertitude plane et on évoque un modèle économique dépassé. Y a-t-il des garanties pour les emplois restants? Que ressort-il de votre rencontre avec la direction?

Combien de Belges sont-ils encore bloqués à l'étranger? Le Fonds de garantie n'interviendrait que pour les séjours tout compris: que se passe-t-il pour les autres voyageurs? Comment va-t-on leur venir en aide? Des hôtels demandent aux clients de l'agence de payer une nouvelle fois pour pouvoir rester: que peut-on faire pour eux?

Thomas Cook étant le client principal de Brussels Airlines, il y aura forcément des répercussions pour la compagnie aérienne. Peut-on déjà les évaluer?

01.10 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il importe de répondre rapidement aux questions des voyageurs. La liste des hôteliers déjà payés par Thomas Cook est-elle connue? Il est tout de même inouï que des hôteliers osent exercer un chantage sur les voyageurs! Une sanction ne pourrait-elle pas être instaurée à l'échelon européen pour pénaliser les hôteliers qui réclament indûment des indemnités?

Apparemment, le Fonds de Garantie Voyages n'emploie que cinq personnes. Celles-ci ne sont pas en mesure d'organiser l'ensemble des opérations de rapatriement. Du personnel du SPF Affaires étrangères ne pourrait-il pas leur prêter main-forte ou ne pourrait-on pas demander à des compagnies aériennes de libérer des sièges inoccupés?

Un repreneur potentiel a-t-il déjà été identifié entre-temps?

01.11 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Le Fonds de Garantie Voyages est une instance relativement neuve, créée en exécution de la loi relative à la vente de voyages à forfait de 2017. Les événements d'aujourd'hui constituent dès lors un test de résistance destiné à évaluer la solidité de notre législation. Le cadre de la loi est assez rudimentaire et c'est donc principalement le secteur qui assure la régulation. En matière de protection des consommateurs, il s'agit toujours de trouver un équilibre entre les aspects réglés par la loi et ceux gérés par le secteur.

De nombreuses inconnues subsistent concernant la question des coûts. Selon la loi, le remboursement doit intervenir "sans retard excessif", ce qui laisse une marge d'interprétation assez large. Le Fonds de Garantie Voyages recommande de s'adresser aux consulats en cas de problème, mais il ne prend

ontslagen worden, maar er heerst nog altijd onzekerheid en men maakt gewag van een achterhaald economisch model. Wat is er naar voren gekomen uit uw ontmoeting met de directie?

Hoeveel Belgen zitten er nog vast in het buitenland? Naar verluidt vergoedt het Garantiefonds enkel de pakketreizen. Wat wordt er gedaan voor de reizigers die geen pakketreis hebben geboekt? Hoe zal men die mensen helpen? Sommige hotels vragen de cliënten van de reisorganisator nog een keer te betalen om in het hotel te mogen blijven. Wat kunnen we voor hen doen?

Aangezien Thomas Cook de belangrijkste klant van Brussels Airlines is, zal het faillissement onvermijdelijk repercussies hebben voor de luchtvaartmaatschappij. Heeft men daar al zicht op?

01.10 Kathleen Verhelst (Open Vld): Het is belangrijk dat de reizigers snel antwoorden krijgen op hun vragen. Weten wij welke hoteliers al door Thomas Cook zijn betaald? Het is toch ongehoord dat hotels reizigers durven chanteren! Kan er op Europees niveau een sanctie worden uitgewerkt voor hoteliers die onterechte vergoedingen eisen?

Bij het Garantiefonds Reizen werken er blijkbaar maar vijf mensen. Die kunnen onmogelijk de hele repatriëring organiseren. Kan er een beroep worden gedaan op extra personeel vanuit de FOD Buitenlandse Zaken of op hulp van vliegtuigmaatschappijen die lege plaatsen vrijgeven?

Is er inmiddels al enig zicht op een potentiële overnemer?

01.11 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Het Garantiefonds Reizen is een vrij nieuw fonds, dat werd opgericht in uitvoering van de reiswet van 2017. Wat er vandaag gebeurt, is dan ook een stresstest om te bepalen of onze wetgeving robuust genoeg is. Het kader van de reiswet is vrij rudimentair, waarbij de regie vooral in handen van de sector ligt. Consumentenbescherming is altijd een evenwichtsoefening tussen wat bij wet wordt geregeld en wat wordt overgelaten aan de sector.

Er is veel onduidelijkheid over de kosten. De wet zegt dat er 'zonder onnodige vertraging' betaald moet worden, maar dat kan breed worden geïnterpreteerd. Het Garantiefonds Reizen raadt aan om zich bij problemen tot het consulaat te wenden, maar neemt de kosten die dat met zich

pas en charge les coûts y afférents.

Ce dossier est certes prioritaire aujourd'hui, mais je m'inquiète du traitement de toutes les demandes de dédommagement qui seront introduites ultérieurement. Quelque 40 000 personnes devaient encore partir en voyage plus tard dans l'année.

Le ministre envisage-t-il de faire renforcer temporairement le service, soit par le secteur, soit par l'Inspection économique? Va-t-il évoquer la question des frais à rembourser avec le secteur? Comment peut-on garantir que les personnes essayant de contacter le Fonds puissent réellement accéder aux services? Une évaluation interviendra-t-elle rapidement pour nous permettre de modifier la réglementation si nécessaire? Si le problème se reproduit, nous devons en effet être en mesure d'améliorer le traitement des dossiers.

01.12 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Les voyageurs doivent avoir, d'urgence, la garantie qu'ils pourront terminer leurs vacances et, en cas d'annulation, qu'ils seront remboursés. La plupart ont bossé dur toute l'année pour pouvoir partir une ou deux semaines au soleil.

Qui est couvert par le Fonds de Garantie Voyages? Combien de voyageurs sont-ils concernés? Quand seront-ils remboursés? Dans la presse, on lit que le Fonds est débordé: combien d'employés y travaillent-ils? De combien d'argent dispose ce Fonds? Pouvez-vous nous informer sur son mode de financement? Quelle a été la contribution annuelle de Thomas Cook? Pouvez-vous intervenir pour éviter une augmentation des prix chez les concurrents? Vous déconseillez aux voyageurs de payer des frais supplémentaires mais certains craignent qu'on les empêche alors de rentrer chez eux: ne faut-il pas adapter les règles à cette situation exceptionnelle?

01.13 Wouter Beke, ministre (en néerlandais): La situation est grave et évolue quotidiennement et il m'est, dès lors, impossible de répondre aujourd'hui à toutes les questions. En tout cas demain, nous nous réunirons avec les responsables du Fonds de Garantie Voyages.

À l'heure actuelle, les clients qui ont réservé un voyage auprès de Thomas Cook ignorent totalement s'ils seront remboursés ou s'ils pourront partir en vacances, etc. Nous avons convoqué les dirigeants de Thomas Cook, leur avons soumis ces questions et attiré leur attention sur le fonctionnement du Fonds.

brengt, niet ten laste.

Vandaag staat dit probleem nu wel hoog op de agenda, maar ik maak me ongerust over de afhandeling van alle schadeclaims die nog zullen volgen. Er zijn nog altijd 40.000 mensen die later dit jaar op reis moeten vertrekken.

Denkt de minister aan een tijdelijke versterking van de dienst, hetzij vanuit de sector, hetzij vanuit de Economische Inspectie? Zal hij de sector aanspreken over de terug te betalen kosten? Hoe kan de service worden gegarandeerd voor mensen die het fonds proberen te bereiken? Komt er snel een evaluatie, zodat we indien nodig de regelgeving kunnen aanpassen? Als dit nog eens gebeurt, moeten we immers de zaken beter kunnen afhandelen.

01.12 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): De reizigers moeten dringend de garantie krijgen dat ze hun vakantie kunnen voltooien en dat ze in geval van annulering terugbetaald zullen worden. De meesten hebben het hele jaar hard gewerkt om één of twee weken op vakantie te gaan naar een zonnige bestemming.

Wie valt er precies onder de dekking van het Garantiefonds Reizen? Over hoeveel reizigers gaat het? Wanneer zullen ze terugbetaald worden? Volgens de pers is het fonds overstelpt met werk: hoeveel mensen werken er? Over hoeveel geld beschikt dat fonds? Kunt u meer inlichtingen geven over de manier waarop het fonds gefinancierd wordt? Wat was de jaarlijkse bijdrage van Thomas Cook? Kunt u iets doen om prijsstijgingen bij de concurrenten te voorkomen? U raadt de reizigers af bijkomende kosten te betalen, maar sommigen vrezen dat men hen in dat geval niet naar huis laat gaan: moeten de regels voor deze uitzonderlijke situatie niet aangepast worden?

01.13 Minister Wouter Beke (Nederlands): De situatie is ernstig en evolueert dag na dag, zodat ik vandaag nog niet alle vragen kan beantwoorden. Morgen zitten we alvast samen met het Garantiefonds Reizen.

De mensen die een reis hebben geboekt bij Thomas Cook, weten nu totaal niet of ze hun geld zullen terugkrijgen, of ze op vakantie zullen kunnen vertrekken enzovoort. Wij hebben de leiding van Thomas Cook ontboden, haar die vragen voorgelegd en gewezen op de werking van het fonds.

De nombreux touristes ayant réservé leurs vacances auprès de Thomas Cook sont actuellement à l'étranger. Nous avons entre-temps pu prendre connaissance dans la presse des déboires de voyageurs aux prises avec certains hôteliers qui leur réclament des frais supplémentaires.

La situation du personnel est tout aussi grave. Mme Dierick souligne, à juste titre, que malgré la situation particulièrement difficile dans laquelle ils se trouvent, les travailleurs de l'entreprise prennent leurs responsabilités et continuent à accomplir leur travail. Nos inquiétudes se concentrent par conséquent tant sur les consommateurs que sur le personnel.

Le groupe Thomas Cook connaissait des difficultés depuis quelque temps mais la situation ne s'est véritablement envenimée que la semaine dernière, lorsque le groupe a demandé une protection contre la faillite aux États-Unis. Il lui fallait 1 milliard d'euros pour survivre. À la fin de la semaine dernière, 200 millions d'euros supplémentaires étaient nécessaires. Ce groupe réalise un chiffre d'affaires de 10 milliards d'euros, il occupe 20 000 travailleurs dans le monde entier et organise 20 millions de voyages par an. Thomas Cook UK est tombé en faillite dès que l'État britannique lui a refusé un crédit complémentaire à court terme. Les indemnités élevées dont il est question ne concernent que la direction de l'entreprise Thomas Cook UK et non la Belgique.

Le groupe Thomas Cook se compose de Thomas Cook UK, Thomas Cook Scandinavia et Thomas Cook Continental. Il occupe en Belgique quelque 600 personnes. Celles-ci font partie du pilier continental qui comprend également l'Allemagne. Il s'agit ici concrètement de Thomas Cook Belgium, Thomas Cook Retail, Thomas Cook Retail Belgium et Thomas Cook Financial Services Belgium. Dès que la faillite britannique a été connue, j'ai contacté lundi matin les responsables de Thomas Cook et lundi midi, nous étions déjà réunis. Il est alors apparu que la faillite britannique n'avait pas d'incidence directe pour la partie belge et que les départs et arrivées prévus ce jour-là pouvaient se dérouler normalement.

À cette période de l'année, environ 1 000 voyageurs partent chaque jour et près de 13 400 voyageurs séjournent à l'étranger. Plus aucun nouveau contrat de voyage ne sera signé, à titre de précaution. Les responsables belges examinent les différentes options pour garantir la poursuite des activités belges, l'avenir des travailleurs belges et le bon déroulement des voyages réservés. Mais tout peut

Er zitten momenteel heel wat reizigers met Thomas Cook op reis in het buitenland. We hebben ondertussen allen de verhalen in de pers gezien over de extra kosten waarmee bepaalde hotels hen nu wil opzadelen.

Ook voor het personeel is de situatie ernstig. Mevrouw Dierick stelt terecht dat deze mensen momenteel in bijzonder moeilijke omstandigheden toch hun verantwoordelijkheid nemen en hun werk blijven doen. Onze zorg gaat dus uit naar zowel de consumenten als het personeel.

De Britse reisgroep Thomas Cook zat al langer in slechte papieren, maar de situatie werd pas echt acuut toen de groep vorige week in de Verenigde Staten een faillissementsbescherming aanvraagde. Zowat 1 miljard euro was nodig om te overleven. Eind vorige week was er nog eens 200 miljoen euro nodig. Het gaat om een groep met een omzet van 10 miljard euro, 20.000 werknemers wereldwijd en 20 miljoen reizen per jaar. Toen de Britse overheid een aanvullend kortetermijncrediet weigerde, volgde de faling van Thomas Cook UK onmiddellijk. De hoge vergoedingen waarvan sprake, betreffen enkel de bedrijfsleiding bij Thomas Cook UK en niet die in België.

De groep Thomas Cook bestaat uit Thomas Cook UK, Thomas Cook Scandinavia en Thomas Cook Continental. In België werken er ongeveer 600 mensen. Ze maken deel uit van de continentale poot, waarin ook Duitsland zit. Het gaat hier concreet om Thomas Cook Belgium, Thomas Cook Retail, Thomas Cook Retail Belgium en Thomas Cook Financial Services Belgium. Zodra het Britse faillissement bekend werd, heb ik maandagochtend de verantwoordelijken van Thomas Cook gecontacteerd en maandagmiddag zaten we al samen. Daar bleek dat het Britse faillissement geen rechtstreekse gevolgen heeft voor de Belgische onderdelen en dat de geplande vertrekken en aankomsten op die dag gewoon konden doorgaan.

In deze periode van het jaar vertrekken er dagelijks zowat 1.000 reizigers en verblijven er circa 13.400 reizigers in het buitenland. Uit voorzorg sluit men geen nieuwe reiscontracten af. De Belgische verantwoordelijken onderzoeken de opties om de Belgische activiteiten voort te zetten, de toekomst van de werknemers hier veilig te stellen en de geboekte reizen te laten doorgaan. Maar alles kan

encore changer. Lundi soir, Thomas Cook nous a informés – soudainement – que Brussels Airlines n'accomplirait pas plusieurs vols et hier, plusieurs voyageurs se sont retrouvés bloqués du même coup. Des contacts ont dès lors été pris avec le Fonds de Garantie Voyages.

La création de ce Fonds remonte déjà à 1995 et il a depuis lors déjà été sollicité par environ 24 000 personnes. Les indemnités versées s'élèvent à dix millions d'euros. En 2017, Kris Peeters, mon prédécesseur, a renforcé le Fonds afin d'accroître la protection des consommateurs dans le cadre de la transposition d'une directive européenne. Nous devons à présent faire le point de la situation.

Thomas Cook Retail Belgium emploie 530 personnes. Il a été décidé de demander la protection contre les créanciers au tribunal de l'entreprise. Reste à attendre l'application de la loi relative à la continuité des entreprises (LCE). Les 75 travailleurs n'ont pas encore été licenciés. Si la faillite est prononcée, le curateur devra se pencher sur leur sort. S'il y a des licenciements et qu'il n'est pas possible de trouver des fonds provenant de la faillite, le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises peut intervenir à concurrence d'un maximum de 25 000 euros par travailleur pour payer les arriérés de salaire, le pécule de vacances, la prime de fermeture, etc.

(En français) Le voyageur ayant réservé un voyage auprès d'un tour opérateur souscrit une protection en cas d'insolvabilité financière de son agence de voyage. L'obligation pour celle-ci de fournir cette garantie a été introduite en 1990, suite à la directive européenne voyages, vacances et circuits à forfait, remplacée en 2015 par une directive imposant les mêmes garanties.

Chez nous, cette protection opère très efficacement par une obligation d'assurance conduisant au remboursement et/ou au rapatriement des victimes d'insolvabilité financière. Le système n'a jamais failli.

J'ai déjà donné les chiffres à ce sujet.

Pour contrôler cette obligation, les compagnies d'assurances informent l'Inspection économique des agences de voyages assurées auprès d'elles. En cas d'annulation d'un contrat d'assurances, l'inspection vérifie si le voyageur est assuré ailleurs. En cas de défaut d'une agence de voyages, des mesures sont prises, y compris une action en

nog veranderen. Maandagavond heeft Thomas Cook ons – onverwacht – ingelicht dat Brussels Airlines een aantal vluchten niet zou uitvoeren, waardoor gisteren een aantal reizigers is gestrand. Dit leidde dan tot contacten met het Garantiefonds Reizen.

Dat fonds is al in 1995 in het leven geroepen en intussen hebben er al ongeveer 24.000 mensen een beroep op gedaan. We spreken van uitkeringen ter waarde van 10 miljoen euro. In 2017 heeft mijn voorganger, Kris Peeters, het fonds versterkt om de consumentenbescherming te vergroten in het raam van de omzetting van een Europese richtlijn. Deze situatie zullen we nu moeten evalueren.

Thomas Cook Retail Belgium heeft 530 mensen in dienst en er is beslist om aan de ondernemingsrechtbank de bescherming tegen schuldeisers te vragen. Er wordt nu gewacht op de Wet Continuïteit Ondernemingen (WCO). De 75 werknemers zijn wel nog niet ontslagen. Wordt de falingspraak uitgesproken, dan moet de curator bekijken wat er met hen moet gebeuren. Komt het tot ontslagen en zijn er geen middelen uit de faling, dan kan het Fonds Sluiting Ondernemingen tussenkomen voor maximum 25.000 euro per werknemer, dit voor achterstallige lonen, vakantiegeld, sluitingspremie en dergelijke.

(Frans) Een reiziger die een reis boekt bij een reisorganisator geniet bescherming in geval van financieel onvermogen van zijn reisbureau. De verplichting voor de reisagentschappen om die waarborg te bieden werd in 1990 ingevoerd ingevolge de Europese richtlijn betreffende pakketreizen met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, die in 2015 werd vervangen door een richtlijn die dezelfde waarborgen oplegt.

In ons land werkt deze bescherming zeer effectief door middel van een verzekeringsplicht die leidt tot de terugbetaling en/of repatriëring van de slachtoffers van financieel onvermogen. Het systeem heeft altijd gewerkt.

Ik heb de cijfers ter zake reeds meegedeeld.

Voor de controle van die verplichting informeren de verzekeringsmaatschappijen de Economische Inspectie over de bij hen verzekerde reisbureaus. In geval van annulering van een verzekeringscontract controleert de Economische Inspectie of de reisorganisator elders verzekerd is. In geval van verzuim van een reisbureau worden er maatregelen

cessation pour l'empêcher de conclure d'autres contrats de voyage.

(En néerlandais) Ce fut déjà le cas à cinq reprises l'année dernière.

En 1995, dans la foulée de la loi du 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, le secteur a pris l'initiative de créer une compagnie d'assurance mutuelle. Le Fonds de Garantie Voyages est donc le fruit d'une initiative privée. Actuellement, 477 entreprises de voyages y sont affiliées. Les organisations professionnelles désignent les administrateurs du Fonds et les questions ayant trait à son éventuel renforcement doivent, par conséquent, être soumises à ces organisations. C'est la raison pour laquelle nous allons les rencontrer.

Le Fonds de Garantie Voyages agit en tant qu'assureur pour les entreprises de voyages et il offre en tant que tel aux voyageurs la garantie prévue par la loi en cas d'insolvabilité de l'entreprise, empêchant cette dernière de continuer à honorer ses obligations. C'est la situation qui a été constatée mardi matin.

Concrètement, cela veut dire que les sommes versées au préalable seront restituées aux voyageurs n'ayant pas encore entamé leur voyage, que les services compris dans le voyage qui ne peuvent pas être prestés seront remboursés par le Fonds et que les voyageurs ayant réservé un voyage comprenant le transport seront rapatriés. Il est logique que la priorité soit actuellement donnée au rapatriement. Le Fonds prévoit en outre l'hébergement dans l'attente du rapatriement et peut également faire le nécessaire pour que le voyage puisse se poursuivre. C'est l'assureur qui décide de la solution la plus indiquée.

(En français) La réglementation stipule qu'aucun dommage, intérêt, frais, franchise ne peut être imputé au voyageur pour le règlement du sinistre. L'assureur, en l'occurrence le Fonds de Garantie Voyages, doit rembourser totalement les frais de voyage et/ou les services non fournis au consommateur – incluant le rapatriement et l'hébergement préalable – et ne peut exiger des preuves, documents ou déclarations inutiles.

(En néerlandais) Le Fonds de Garantie Voyages n'a toutefois pas légalement pour mission d'assister les

genomen, waaronder een vordering tot staking teneinde het bureau te beletten andere reiscontracten te sluiten.

(Nederlands) Dat is het voorbije jaar vijfmaal gebeurd.

Naar aanleiding van de wet van 1994 betreffende het reiscontract en de reisbemiddeling werd in 1995 een sectorinitiatief tot oprichting van een onderlinge verzekeringsmaatschappij genomen. Het Garantiefonds Reizen is dan ook een privé-initiatief. Er zijn momenteel 477 reisondernemingen bij aangesloten. De bestuurders van het fonds worden aangewezen door de beroepsorganisaties, en de vragen in verband met een mogelijke versterking van het fonds moeten dan ook aan die organisaties worden voorgelegd. Daarom gaan we met hen samenzitten.

Het Garantiefonds Reizen treedt op als verzekeraar voor reisondernemingen en biedt als dusdanig de wettelijk gegarandeerde waarborg aan de reizigers in geval van financieel onvermogen van de onderneming, waardoor die haar verplichtingen niet langer kan nakomen. Die situatie werd dinsdagochtend vastgesteld.

Concreet betekent zulks dat de al betaalde sommen worden terugbetaald aan de reizigers die nog niet op reis zijn vertrokken, dat de in de reis begrepen diensten die niet kunnen worden uitgevoerd, door het fonds worden vergoed en dat reizigers voor wie het vervoer in de reis inbegrepen was, worden gerepatriëerd. Logischerwijs wordt aan dat laatste nu voorrang gegeven. Het fonds voorziet voorts in verblijfsaccommodatie in afwachting van de repatriëring en het kan er ook voor zorgen dat de reis kan worden voortgezet. Het is de verzekeraar die beslist wat de aangewezen oplossing is.

(Frans) Overeenkomstig de regelgeving mag de reiziger niet gevraagd worden een schadevergoeding, interesten, kosten of een vrijstelling te betalen voor de afwikkeling van het schadegeval. De verzekeraar, in casu het Garantiefonds Reizen, moet alle reiskosten en/of diensten die niet aan de consument geleverd werden – inclusief de kosten voor de repatriëring en het daaraan voorafgaande verblijf – vergoeden en mag geen bewijsstukken, documenten of verklaringen vragen als die niet nodig zijn voor de afwikkeling van het schadegeval.

(Nederlands) Het Garantiefonds Reizen heeft echter niet als wettelijke opdracht de reizigers bij te staan

voyageurs en cas de litige avec un fournisseur de services, par exemple l'hôtelier. Les coûts supplémentaires encourus par le voyageur ne sont dès lors pas couverts, par exemple lorsque celui-ci rentre en Belgique par ses propres moyens.

En ce qui concerne les mesures préparatoires, le Fonds ne peut évidemment intervenir qu'en cas de sinistre. Le Fonds dispose indubitablement d'une feuille de route pour de tels cas. Il indique du reste qu'il suivait attentivement le dossier Thomas Cook depuis un an.

Il a été demandé si le Fonds disposait de moyens suffisants. Il s'agit ici d'un sinistre de très grande ampleur et extrêmement grave qui touche 13 400 voyageurs.

Le Fonds m'assure qu'il dispose de moyens suffisants. Des provisions techniques d'environ 17,5 millions d'euros sont mentionnées dans ses comptes annuels 2018. De plus, les garanties bancaires de Thomas Cook sont largement suffisantes. Le Fonds estime que le préjudice total atteindra entre 20 et 25 millions d'euros. Le Fonds de Garantie Voyages est lui-même également réassuré. L'indemnisation et/ou le rapatriement des 13 400 voyageurs actuellement bloqués et des 70 000 personnes qui ont réservé un voyage à forfait avec un départ programmé en 2019 ne devraient donc poser aucun problème. Nous ignorons toutefois actuellement le nombre de voyages à forfait réservés avec départ en 2020.

Il est trop tôt pour analyser les conséquences pour les travailleurs. J'ai déjà mentionné les dispositions légales et le rôle du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises. L'application de la LCE a été demandée, comme vous le savez, par les agences de voyages et la direction négocie entre-temps avec des repreneurs potentiels. La demande de faillite a été introduite ce matin pour les activités de tour-opérateur. L'entreprise emploie environ 600 personnes et 75 d'entre elles risquent de perdre leur emploi.

Les travailleurs actifs dans la vente au détail ont reçu leur salaire du mois de septembre. Il n'y a actuellement pas de rupture de leur contrat de travail.

La réglementation habituelle ainsi que les règles de protection des travailleurs qui s'y rapportent s'appliqueront en cas de faillite de la branche voyageur. Dans l'hypothèse d'un licenciement collectif, la loi Renault devra être respectée, au

wanneer er zich een geschil met de dienstverlener, bijvoorbeeld de hotelier, voordoet. Bijkomende kosten die door de reiziger worden gemaakt, worden dan ook niet gedekt, bijvoorbeeld ook niet om op eigen houtje naar België terug te keren.

Wat de voorbereidende maatregelen betreft, kan het fonds natuurlijk maar optreden wanneer zich een schadegeval voordoet. Het fonds beschikt ongetwijfeld over een draaiboek voor zulke gevallen. Het fonds laat trouwens weten het dossier-Thomas Cook al een jaar van nabij te volgen.

Er werd hier gevraagd of het fonds over voldoende middelen beschikt. Dit gaat om een bijzonder ernstig en zeer omvangrijk schadegeval, waarbij er 13.400 reizigers betrokken zijn.

Het fonds zegt me over voldoende middelen te beschikken. Zijn jaarrekening 2018 omvat technische voorzieningen ten bedrage van bijna 17,5 miljoen euro. Bovendien beschikt Thomas Cook over ruim voldoende bankgaranties. De totale schade wordt door het fonds ergens tussen 20 en 25 miljoen euro geraamd. Het Garantiefonds Reizen is zelf ook herverzekerd. De vergoeding en/of repatriëring van de 13.400 gestrande reizigers en de 70.000 mensen die een pakketreis met vertrek in 2019 hadden geboekt, zou geen probleem mogen vormen. Op het aantal pakketreizen met vertrekdatum in 2020 is er echter nog geen zicht.

Voor een analyse van de gevolgen voor de werknemers is het nog te vroeg. Ik heb al verwezen naar de wettelijke regeling en naar de rol van het Fonds Sluiting Ondernemingen. Zoals bekend wordt voor de reisbureaus de toepassing van de WCO gevraagd en onderhandelt de directie intussen met potentiële overnemers. Voor de activiteit als touroperator werd het faillissement deze ochtend aangevraagd. Het personeel bestaat uit ongeveer 600 personen van wie er 75 hun job zouden kunnen verliezen.

De lonen voor september werden voor de werknemers van de retailactiviteiten uitbetaald. De uitvoering van hun arbeidsovereenkomsten gaat op dit ogenblik door.

In geval van een faillissement voor de touroperatoractiviteiten gelden de gebruikelijke regelgeving en de bijhorende bescherming voor de werknemers. Bij een eventueel collectief ontslag moet de wet-Renault, inclusief een informatie- en

même titre que la procédure d'information et de consultation.

Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises garantit en outre une indemnité jusqu'à un maximum de 25 000 euros aux travailleurs concernés. Une éventuelle réorientation des travailleurs peut alors s'avérer nécessaire, mais cette matière relève des compétences des Régions.

Sur son site internet, le SPF Économie publie des informations en matière de protection des consommateurs. La rubrique consacrée à la protection des consommateurs dans le cadre des voyages à forfait a été adaptée hier.

Le SPF est également actif sur les réseaux sociaux, où il a réorienté les consommateurs vers les canaux d'information adéquats tels que le numéro de contact mis sur pied par le ministère des Affaires étrangères. Le site internet du Fonds de Garantie Voyages comprend également, sous la rubrique "Actualités", des données utiles pour les clients de Thomas Cook.

La société Thomas Cook fournit aussi elle-même des informations sur son site web. Il n'y a pas de point de contact central. Il appartient au voyageur floué de s'adresser à l'instance garante en cas d'insolvabilité financière d'une entreprise de voyages. Si le voyageur a réservé son voyage auprès d'une entreprise étrangère, il devra s'adresser au garant de cette entreprise étrangère.

Si un contrat a été conclu, les voyageurs doivent obtenir les données de l'entreprise garante en cas d'insolvabilité. Si la personne se trouve à l'étranger ou que l'entreprise de voyages n'est même plus accessible à la suite d'une insolvabilité financière, les informations de base sur les contacts utiles seront quand même disponibles.

Hier, on a obtenu plus de précisions sur l'avenir de Thomas Cook Belgique. Il appartient à présent à la direction de l'entreprise de déterminer quelles sont les possibilités, y compris en matière d'opérationnalité. En ma qualité de ministre, je ne dispose pas des leviers nécessaires pour intervenir sur ce plan.

Les activités de tour-opérateur sont interrompues. La demande de faillite pour les entreprises concernées, Thomas Cook Belgium et Thomas Cook Retail, a été introduite. En application de la LCE, le tribunal de l'entreprise a été saisi d'une requête de protection contre les créanciers pour les activités de vente au détail. Il faut à présent

raadplegingsprocedure, worden gerespecteerd.

Het Fonds Sluiting Ondernemingen garandeert daarnaast dat getroffen werknemers van een sluiting worden vergoed tot maximum 25.000 euro. Een eventuele heroriëntering van de werknemers kan dan nodig zijn, maar dat is een regionale bevoegdheid.

De FOD Economie verstrekt via zijn website informatie over consumentenbescherming. De rubriek over de bescherming van de reiziger bij pakketreizen werd gisteren aangepast.

De FOD heeft ook via de sociale media consumenten doorverwezen naar gepaste inlichtingenkanalen, zoals het contactnummer dat het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft ingesteld. Ook via de website van het Garantiefonds Reizen, onder de rubriek 'Nieuws', worden de klanten van Thomas Cook begeleid.

Ook Thomas Cook zelf verstrekt via zijn website informatie. Er bestaat geen centraal contactpunt. De gedupeerde reiziger moet zich richten tot de organisatie die instaat voor de waarborg bij het financieel onvermogen van een reisondereming. Als de reiziger bij een buitenlandse onderneming heeft geboekt, zal hij zich moeten richten tot de borgsteller van die buitenlandse onderneming.

Bij contractsluiting moeten reizigers de gegevens krijgen van de onderneming die instaat voor de waarborg bij insolventie. Zo beschikt men over de standaardinformatie voor nuttige contacten wanneer men in het buitenland strandt of wanneer de reisondereming zelf niet meer bereikbaar is als gevolg van een financieel onvermogen.

Gisteren is er meer duidelijkheid gekomen over de toekomst van Thomas Cook België. Het is nu aan de leiding van een onderneming om uit te maken wat de mogelijkheden zijn, ook inzake operationaliteit. Als minister beschik ik niet over de nodige hefboomen om op dat vlak op te treden.

De touroperatoractiviteiten worden stopgezet. Het faillissement van de betrokken ondernemingen, Thomas Cook Belgium en Thomas Cook Retail, is aangevraagd. Voor de retailactiviteiten wordt een verzoek tot bescherming tegen de schuldeisers ingediend bij de ondernemingsrechtbank in toepassing van de WCO. Het is wachten op het

attendre le résultat de cette démarche. Au cours des prochains jours, Thomas Cook devra soumettre un plan au juge. Ce n'est qu'alors que nous aurons davantage de précisions sur l'avenir. Le sort de 75 des 600 travailleurs dépend de l'issue de la demande de faillite relative aux activités de voyageur.

En vertu de la directive européenne de 2015, les États membres sont tenus d'assurer la protection des voyageurs qui réservent un voyage à forfait ou des prestations de voyage liées contre les conséquences d'une insolvabilité de l'organisateur de voyages ou du détaillant. La législation belge va un cran plus loin: cette protection est également garantie au voyageur dans le cadre de la vente par un organisateur de voyages ou un détaillant agissant comme intermédiaire de services de voyage séparés. Concrètement, le titre ou ticket de transport est souvent remis immédiatement au voyageur lors de l'achat et même si entre-temps l'organisateur de voyages est déclaré insolvable, il pourra bénéficier du transport. En revanche, cette protection ne lui est pas assurée s'il réserve directement auprès d'une compagnie aérienne ou d'un hôtel.

Il n'existe aucun lien contractuel entre le prestataire de services, comme l'hôtelier par exemple, et le voyageur qui a réservé un voyage à forfait par l'entremise d'un tour-opérateur. Le prestataire de services ne peut dès lors pas solliciter directement le voyageur. Je n'en démords donc pas: refusez de payer! Aucun recours ultérieur n'existe pour le voyageur qui répondrait malgré tout aux exigences du prestataire de services. L'hôtelier qui, en cas d'insolvabilité du voyageur, bloque des voyageurs contre leur gré ou saisit leurs biens personnels commet un acte illégal assorti de qualifications juridiques.

Le Fonds de Garantie Voyages a transmis au SPF Affaires étrangères un courrier dans lequel il s'engage à l'égard des hôteliers étrangers à indemniser les frais des voyageurs qui séjournent actuellement dans leurs établissements. Je présume que ce courrier sera également transmis aux postes diplomatiques respectifs.

Il va sans dire que la petite équipe du Fonds n'est pas en mesure de traiter à elle seule ce dossier. C'est pourquoi les organisations sectorielles concernées ont demandé quelles étaient les possibilités de renforts. Demain, mon cabinet rencontrera le Fonds à ce sujet.

Le Fonds a donné – à juste titre – la priorité absolue au rapatriement des voyageurs se trouvant à

resultaat. In de komende dagen zal Thomas Cook aan de rechter een plan moeten voorleggen. Pas dan zal er meer duidelijkheid kunnen zijn over de verdere toekomst. Het aangevraagd faillissement voor de touroperatoractiviteiten betreft 75 van de 600 personeelsleden.

De Europese richtlijn van 2015 verplicht de lidstaten ervoor te zorgen dat reizigers die een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement boeken, beschermd worden tegen de gevolgen van een financieel onvermogen van de reisorganisatie of de doorverkoper. Onze nationale wetgeving gaat nog een stapje verder: de reiziger geniet die bescherming ook bij de verkoop van afzonderlijke reisdiensten door een reisorganisatie of door een doorverkoper als die als tussenpersoon optreedt. In de praktijk zal de reiziger vaak bij aankoop onmiddellijk zijn vervoersticket of ticket ontvangen en zal hij dus het vervoer kunnen genieten, ook als er zich intussen een situatie van financieel onvermogen voordoet bij de reisorganisator. Wanneer de reiziger rechtstreeks boekt bij een vliegtuigmaatschappij of bij een hotel, geniet hij die bescherming niet.

Er bestaat geen contractuele band tussen de dienstverstrekker, bijvoorbeeld de hotelier, en de reiziger die via een touroperator een pakketreis heeft geboekt. De reiziger kan niet rechtstreeks worden aangesproken door die dienstverlener. Mijn advies blijft dan ook heel duidelijk: betaal niets! Als men dat toch doet, kan men hiervoor niet meer elders terecht. Als een hotelier, bij financieel onvermogen van de touroperator, reizigers tegen hun wil vasthoudt of hun persoonlijke bezittingen in beslag neemt, dan zijn dat onrechtmatige daden mét juridische kwalificatie.

Het Garantiefonds Reizen heeft de FOD Buitenlandse Zaken een brief bezorgd waarin het zich ten aanzien van buitenlandse hoteliers verbindt de kosten voor de momenteel daar verblijvende reizigers te vergoeden. Ik ga ervan uit dat de brief ook aan de respectieve diplomatieke posten wordt overhandigd.

Uiteraard kan de beperkte staf van het fonds dit dossier niet alleen aan. Daarom heeft het fonds aan de betrokken sectororganisaties gevraagd naar de mogelijkheden tot versterking. Morgen houdt mijn kabinet hierover overleg met het fonds.

Het fonds heeft – terecht – absolute prioriteit gegeven aan de repatriëring van reizigers uit het

l'étranger. Compte tenu de l'ampleur du sinistre, le remboursement ne pourra intervenir à court terme mais tout sera mis en œuvre pour que les dossiers soient traités dans les meilleurs délais. À l'heure actuelle, il m'est impossible de fixer un délai, il faut d'abord procéder aux rapatriements.

L'octroi éventuel d'une aide d'État à Thomas Cook est une compétence régionale. Rien de tel n'a été fait à l'échelon fédéral.

L'an dernier, Thomas Cook a versé au Fonds une contribution de 1 193 752 euros sous forme de primes brutes. Nous ne disposons pas de la ventilation des chiffres par organisateur de voyages.

Thomas Cook était effectivement un partenaire important de Brussels Airlines. Ce ne sera évidemment pas sans conséquence. La première conséquence est que l'organisation de vols est interrompue et que Brussels Airlines devra trouver elle-même d'autres débouchés pour les places réservées pour les voyageurs de Thomas Cook. Nous avons pris contact avec la compagnie aérienne, de sorte à pouvoir procéder à une évaluation précise de la situation dans ce domaine.

Pouvons-nous imposer des règles pour le paiement des hôteliers? La question est réglée à l'échelon européen d'un point de vue juridique et les paiements sont effectués conformément aux dispositions habituelles du droit des contrats.

01.14 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il importe en priorité de rapatrier les personnes actuellement à l'étranger. Elles devront ensuite également être indemnisées. Je pense que nous pouvons nous inspirer de l'exemple néerlandais où la réaction a été immédiate. En Belgique, elle a été moins ordonnée. Le site internet du Fonds de Garantie Voyages doit en tout cas devenir plus convivial. Le site néerlandais affiche clairement un bouton "introduisez votre plainte", par exemple.

Il me paraît opportun de fournir à l'avance aux hôteliers étrangers les informations correctes concernant les paiements qu'ils peuvent escompter.

Les montants en jeu dans cette faillite sont énormes. Le Fonds de Garantie Voyages est réassuré pour faire face aux indemnités. J'espère que les futures primes d'assurances réclamées aux consommateurs ne subiront pas les conséquences des événements actuels.

01.15 Leen Dierick (CD&V): L'option qui a été prise de se concentrer d'abord sur les rapatriements et de s'attacher ensuite à fournir des réponses aux

buitenland. Door de omvang van het schadegeval zal de terugbetaling niet op korte termijn kunnen gebeuren, maar alles zal in het werk worden gesteld om de dossiers zo snel mogelijk af te handelen. Ik kan daarop vandaag onmogelijk een termijn plakken. Eerst moeten de repatriëringen gebeuren.

Eventueel verleende staatsteun aan Thomas Cook is een gewestelijke aangelegenheid. Federaal is er niets in die zin gebeurd.

Vorig jaar heeft Thomas Cook voor een bedrag van 1.193.752 euro aan brutopremies bijgedragen aan het fonds. Wij hebben geen opsplitsing van de cijfers per reisondernemer.

Thomas Cook was inderdaad een belangrijke partner van Brussels Airlines. Er zullen uiteraard gevolgen zijn. Een eerste gevolg is dat men geen vluchten meer organiseert en dat Brussels Airlines nu zelf moet kijken wat het zal doen met de plaatsen die voor Thomas Cook voorbehouden waren. Wij hebben contacten met Brussels Airlines om op dat vlak een juiste inschatting te kunnen maken.

Kunnen wij regels opleggen voor betalingen aan hoteliers? Dat is op Europees vlak juridisch geregeld en het gebeurt volgens het normale contractrecht.

01.14 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Op de eerste plaats moeten de mensen die zich in het buitenland bevinden, thuis geraken. Daarna moeten zij ook vergoed worden. Ik denk dat we kunnen leren van Nederland, waar men heel kort op de bal heeft gespeeld. Bij ons verliep het allemaal wat chaotischer. De website van het Garantiefonds Reizen moet alleszins gebruiksvriendelijker worden gemaakt. De Nederlandse site heeft bijvoorbeeld een duidelijke button 'dien uw klacht in'.

Het lijkt me een goede zaak als buitenlandse hotels op voorhand de correcte informatie hebben over de betalingen waarop zij kunnen rekenen.

Bij dit faillissement zijn er zeer grote bedragen gemoeid. Het Garantiefonds Reizen is daarvoor zelf verzekerd. Ik hoop dat een en ander geen gevolgen zal hebben voor de toekomstige premies die de consumenten moeten betalen.

01.15 Leen Dierick (CD&V): De keuze om nu eerst te focussen op de repatriëringen en daarna de andere mensen zo goed mogelijk te woord te staan,

autres personnes concernées, est la bonne option. Je me réjouis d'entendre que le Fonds de Garantie Voyages est doté de moyens financiers suffisants. Je considère que lors de la concertation de demain avec le secteur, le ministre demandera des capacités supplémentaires pour le Fonds. Cette tâche incombe en effet à l'organisation sectorielle en premier lieu.

L'effet domino de cette faillite et ses conséquences pour certaines compagnies aériennes ainsi que pour les hôtels coopérant avec Thomas Cook m'inquiètent. Cette question est-elle évoquée à l'échelon européen?

Dès que ce dossier sera bouclé, il nous faudra évaluer en profondeur le fonctionnement du Fonds de Garantie Voyages et, si nécessaire, en améliorer le fonctionnement.

01.16 Melissa Depraetere (sp.a): Je note toutefois un manque d'ambitions pour continuer à protéger les voyageurs pris en otage. Les voyageurs qui réservent eux-mêmes un vol retour ne seront pas indemnisés par le Fonds de Garantie Voyages. Je puis le comprendre, mais il est important que les intéressés en soient dûment informés.

Je ne comprends en revanche pas que l'État n'intervienne pas lorsque des voyageurs sont pris en otage dans leur hôtel et subissent des pressions visant à leur faire payer des frais qu'ils ont déjà réglés. Le ministre des Consommateurs doit leur venir en aide. Les coûts supplémentaires doivent faire l'objet d'avances. Les pouvoirs publics doivent procéder au recouvrement des sommes payées auprès des exploitants des hôtels ou au moins accompagner les voyageurs dans ces démarches.

Je propose que nous en débattions au sein de notre commission avec les syndicats, Test-Achats et l'entreprise elle-même.

01.17 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Il est essentiel d'informer via différents canaux les 13 400 voyageurs bloqués à l'étranger.

Vous confirmez que le Fonds de garantie ne couvre pas les coûts exigés par certains hôteliers peu scrupuleux. Il faudrait éventuellement élargir la couverture du Fonds à ces frais.

Les préoccupations concernant l'emploi demeurent. Ce secteur est en pleine mutation et nous devons protéger ses travailleurs. Nous suivrons l'évolution de la situation.

is de la juiste keuze. Ik ben blij te horen dat er genoeg geld in het Garantiefonds Reizen zit. Ik ga ervan uit dat de minister tijdens het overleg met de sector morgen om extra capaciteit voor het fonds zal vragen. Dit is immers in de eerste plaats de taak van de sectororganisatie.

Ik maak me zorgen over het domino-effect van dit faillissement en over de gevolgen voor bepaalde vliegmaatschappijen en hotels die samenwerkten met Thomas Cook. Wordt hierover gesproken op Europees niveau?

Als dit allemaal achter de rug is, moeten wij de werking van het Garantiefonds Reizen grondig evalueren en indien nodig de werking ervan bijschaven.

01.16 Melissa Depraetere (sp.a): Ik merk toch maar weinig ambitie om de gegijzelde reizigers verder te beschermen. Reizigers die zelf een terugvlucht boeken, krijgen daarvoor geen vergoeding vanuit het Garantiefonds Reizen. Ik begrijp dat, maar het is belangrijk dat mensen daarover goed worden geïnformeerd.

Wat ik niet begrijp is dat de overheid niet ingrijpt als mensen in hun hotel worden gegijzeld en onder druk worden gezet om bepaalde kosten te betalen die ze al eens hebben betaald. De minister van Consumentenbescherming moet deze mensen helpen. De extra kosten moeten worden overbrugd. De overheid moet het betaalde geld terugvorderen van de hoteleigenaars of op zijn minst de reizigers begeleiden bij die terugvordering.

Ik stel voor dat we in deze commissie hierover het debat aangaan met de vakbonden, Test-Aankoop en het bedrijf zelf.

01.17 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Het is van essentieel belang dat de 13.400 reizigers die in het buitenland vastzitten via verschillende kanalen ingelicht worden.

U bevestigt dat het Garantiefonds Reizen de kosten die sommige weinig scrupuleuze hoteluitbaters eisen, niet dekt. Misschien zou de dekking van het fonds uitgebreid moeten worden om ook die kosten te dekken.

Verder blijven de zorgen inzake werkgelegenheid bestaan. De sector verkeert volop in een omwentelingsfase en we moeten de werknemers van de sector dan ook beschermen. We zullen de

evolutie van de toestand volgen.

01.18 Reccino Van Lommel (VB): Le rapatriement de ceux qui se trouvent actuellement à l'étranger a évidemment la priorité mais je demande au ministre d'insister demain auprès du Fonds pour que les indemnités soient rapidement versées. Par ailleurs, je regrette une fois de plus la communication tardive au départ de notre pays, qui a généré pas mal de chaos et d'incertitude. Et je n'ai pas entendu à quel fonds les voyageurs belges qui ont réservé leur voyage par exemple auprès de Neckermann Pays-Bas doivent s'adresser.

01.18 Reccino Van Lommel (VB): De repatriëring van wie nu in het buitenland zit, gaat uiteraard voor, maar ik vraag de minister om morgen bij het fonds aan te dringen op een vlotte uitbetaling van de vergoedingen. Voorts betreur ik nogmaals de late communicatie vanuit ons land, met heel wat chaos en onzekerheid tot gevolg. En ik heb niet gehoord welk fonds Belgische reizigers met een reis bij bijvoorbeeld Neckermann Nederland moeten aanspreken.

01.19 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De par le monde, 22 000 personnes vont perdre leur emploi et plus de 600 000 passagers sont confrontés à de grosses difficultés alors que les cinq principaux dirigeants de Thomas Cook se sont partagé entre 2012 et 2018 plus de 53 millions d'euros de salaires et de bonus. Le président du Thomas Cook Group, M. Meysman, perçoit ainsi un salaire annuel de 311 000 euros, alors que les travailleurs licenciés toucheront 25 000 euros maximum. Voilà qui est scandaleux! Les fonds d'investissement qui spéculent sur la faillite ont gagné en une journée plus de 227 millions d'euros. Les syndicats, qui s'inquiétaient depuis quelque temps déjà de la charge de la dette élevée, veulent également qu'on leur explique ce qui se passe. Et qu'en est-il de l'argent obtenu par l'entreprise dans le cadre du *tax shift*?

01.19 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wereldwijd verliezen meer dan 22.000 mensen hun job en zitten er meer dan 600.000 passagiers in de miserie, terwijl vijf toplui van Thomas Cook tussen 2012 en 2018 meer dan 53 miljoen aan loon en bonussen hebben opgestreken. De bestuursvoorzitter van de Thomas Cook Group, de heer Meysman, heeft een jaarloon van 311.000 euro, terwijl de ontslagen werknemers maximaal 25.000 euro zullen ontvangen. Dat is toch wraakroepend! De hedgefondsen die speculeren op het faillissement, hebben op een dag meer dan 227 miljoen euro verdiend. De vakbonden, die al een tijd bezorgd waren over de hoge schuldenlast, willen ook inspraak krijgen in wat er gebeurt. En wat met het geld dat het bedrijf via de *taxshift* heeft gekregen?

01.20 Patrick Prévot (PS): Si on peut déplorer des problèmes de communication, on ne peut pas parler d'inaction de votre part. J'espère que les Régions veilleront à l'activation des cellules de reconversion quand la faillite sera prononcée. Pour le reste des travailleurs, c'est toujours l'incertitude. Nous avons compris que leur sort dépendra du plan soumis au juge par Thomas Cook Belgique.

01.20 Patrick Prévot (PS): Hoewel er communicatieproblemen geweest zijn, kan men u niet verwijten dat u werkeloos toeziet. Ik hoop dat de Gewesten erop zullen toezien dat er reconversiecellen worden opgericht wanneer het faillissement wordt uitgesproken. De overige werknemers weten nog altijd niet waar ze aan toe zijn. We hebben begrepen dat hun lot zal afhangen van het plan dat Thomas Cook België aan de rechter zal voorleggen.

Donner la priorité au rapatriement est une bonne chose. J'espère que le Fonds de garantie ne traînera pas pour le remboursement et qu'on évitera les abus des prestataires de service. Les informations à disposition des voyageurs sur le site du SPF Économie et sur celui de Thomas Cook ne suffisent pas: n'hésitez pas à leur en communiquer d'autres.

Ik ben blij dat de repatriëring van de reizigers prioriteit krijgt. Ik hoop dat het Garantiefonds niet te lang zal wachten met de terugbetaling en dat de dienstverleners geen misbruik zullen maken van de situatie. De informatie voor de reizigers op de website van de FOD Economie en van Thomas Cook is niet toereikend: ik kan u alleen maar aanmoedigen om de betrokkenen meer informatie te verschaffen.

01.21 Florence Reuter (MR): Le site du SPF Économie manque d'informations pratiques, je vous invite à y remédier.

01.21 Florence Reuter (MR): Er staat te weinig praktische informatie op de website van de FOD Economie. Ik verzoek u om dit te verhelpen.

Vous renvoyez au numéro d'urgence du SPF Affaires étrangères et mentionnez le courrier envoyé aux ambassades pour garantir un paiement correct aux prestataires de services. Mais comment réagir concrètement en cas de problème sur place? Si le voyageur prend l'initiative hors Fonds de garantie, il ne sera pas remboursé.

Quant à l'emploi, il subsiste beaucoup d'incertitudes. Les licenciements n'ont pas encore été effectués mais qu'en sera-t-il demain? Je ne peux qu'appeler de mes vœux une commission conjointe Économie et Affaires sociales.

01.22 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il importe que des informations claires soient fournies concernant les hôtels déjà payés pour quels voyages. Il faut une directive européenne pour que les hôtels qui ont déjà été payés ne puissent se livrer à du chantage par rapport aux voyageurs.

01.23 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Le Fonds de Garantie Voyages a beau être une initiative privée du secteur, c'est à nous qu'il appartient de fixer les règles du jeu. De l'avis des Verts, les règles du jeu telles que définies dans l'arrêté royal de 2018 sont toutefois très restreintes. Dans la mesure où il existe un règlement sectoriel, le secteur doit également pouvoir engranger des résultats. J'espère que vous veillerez à bien encadrer ce processus.

Les coûts doivent être clairement inventarisés pour qu'il puisse en être tenu compte à l'avenir. La question se pose également de savoir si la limitation aux voyages forfaitaires doit être maintenue.

Enfin, nous constatons que 10 millions d'euros ont été payés sur 24 ans et qu'à présent, ce sont 20 millions d'euros qui devront être payés sur un an. Si nécessaire, les pouvoirs publics doivent prendre leurs responsabilités: les situations désespérées appellent des mesures désespérées.

01.24 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): On devrait prendre d'autres mesures pour couvrir les frais de ces personnes victimes d'hôteliers sans scrupules.

01.25 Wouter Beke, ministre (*en néerlandais*): Les hôteliers doivent rapidement recevoir des informations correctes. Les Affaires étrangères ont ouvert un centre de crise et ont chargé les ambassades concernées de fournir les informations nécessaires.

U verwijst naar het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken en u vermeldt de brief die u naar de ambassades hebt gestuurd om een correcte betaling aan de dienstverleners te verzekeren. Maar hoe moet men concreet reageren in geval van een probleem ter plaatse? Als een reiziger het initiatief neemt buiten het Garantiefonds om, wordt hij niet terugbetaald.

Op het stuk van de werkgelegenheid blijft er onduidelijkheid bestaan. De 75 nakende ontslagen zijn momenteel nog niet bevestigd, maar wat zal de nabije toekomst brengen? Ik kan alleen maar sterk aandringen op de bijeenroeping van de verenigde commissies Economie en Sociale Zaken.

01.22 Kathleen Verhelst (Open Vld): Belangrijk is dat er duidelijke informatie wordt verstrekt over welke hotels al betaald zijn voor welke reizen. Er is nood aan een richtlijn van Europa zodat hotels die al betaald werden, geen chantage meer kunnen plegen tegenover de reizigers.

01.23 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Het Garantiefonds Reizen mag dan wel een privaat sectorinitiatief zijn, de spelregels worden door ons vastgelegd. De spelregels in het KB van 2018 zijn volgens Groen echter erg beperkt. Aangezien er een sectorale regeling is, moet de sector ook resultaten kunnen boeken. Ik hoop dat u dat zult sturen.

Er is nood aan een duidelijke oplijsting van de kosten, zodat daar in de toekomst rekening mee kan worden gehouden. Ook rijst de vraag of de beperking tot pakketreizen wel moet worden gehandhaafd.

Tot slot stellen we vast dat er 10 miljoen euro werd uitbetaald over 24 jaar en dat er nu over 1 jaar 20 miljoen euro moet worden uitbetaald. Zo nodig moet de overheid ook haar verantwoordelijkheid opnemen: *desperate times call for desperate measures*.

01.24 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Men zou andere maatregelen moeten nemen om de kosten van die mensen, die het slachtoffer zijn van gewetenloze hotelhouders, te vergoeden.

01.25 Minister Wouter Beke (*Nederlands*): De hoteliers moeten snel degelijk worden geïnformeerd. Buitenlandse Zaken heeft een crisiscentrum geopend en heeft de betrokken ambassades de opdracht gegeven de nodige informatie te bezorgen.

Les coûts supplémentaires ne sont actuellement pas couverts légalement mais peuvent être abordés dans le cadre d'une évaluation. Nous devons toutefois nous méfier des effets pervers qui pourraient être occasionnés par des hôteliers de mauvaise foi.

L'existence du Fonds de Garantie Voyages est une bonne chose. Son fonctionnement peut être évalué à l'occasion de ce dossier.

Les cotisations des salariés et des employeurs ont été réduites afin de favoriser la création d'emplois. Il ne s'agit aucunement de subsides.

Le **président**: Qu'en est-il concrètement des personnes qui ont effectué une réservation à l'étranger par l'intermédiaire de Neckermann?

01.26 Wouter Beke, ministre (en néerlandais): Nous mettons tout en œuvre pour publier sur le site internet du SPF Économie des informations aussi actuelles et claires que possible. Ceux qui ont réservé en passant par l'étranger doivent vérifier quelles sont les règles en matière de garantie applicables dans le pays concerné.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 12 h 03.

Extra kosten zijn momenteel wettelijk niet gedekt, maar kunnen in een evaluatie wel aan bod komen. We moeten echter beducht zijn voor perverse effecten bij malafide hoteliers.

Het is een goede zaak dat het Garantiefonds Reizen bestaat. De werking ervan kan naar aanleiding van dit dossier worden geëvalueerd.

De taxshift houdt in dat minder werkgevers- en werknemersbijdragen zijn betaald om tewerkstelling te creëren. Het gaat daarbij niet om subsidies.

De **voorzitter**: Wat gebeurt er concreet wanneer iemand via Neckermann in het buitenland heeft geboekt?

01.26 Minister Wouter Beke (Nederlands): We doen het nodige om de meest actuele informatie op een bevattelijke manier ter beschikking te stellen op de website van de FOD Economie. Wie via het buitenland heeft geboekt, moet nagaan welke garantieregeling in het betrokken land van toepassing is.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.03 uur.